



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## **ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH**

### **TITLE**

**PENGARUH PROMOTION MIX DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CUSTOMERS TRUST SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN TOKO DAN SWALAYAN DI ACEH BARAT DAN ACEH JAYA**

### **ABSTRACT**

Dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan dikalangan para peritel waralaba yang memiliki modal, sumber daya dan jaringan yang luas, akan membawa dampak yang juga cukup significant untuk peritel lokal, yang dikelola dan dijalankan langsung oleh pemiliknya. Sebagian besar toko tradisional ini masih menggunakan cara-cara lama dalam berdagang dan belum memanfaatkan tehnologi untuk mendukung produktifitas serta upaya dalam peningkatan kualitas layanan. Bukan tidak mungkin peritel tradisional ini lama kelamaan akan ditinggalkan pembelinya. Di kota Calang dan Meulaboh, industri retail juga mengalami hal yang sama. Pelanggan walaupun jumlahnya banyak, namun pola belanjanya tidak menetap disatu toko. Kebanyakan mereka selalu berpindah dari satu toko ke toko lainnya. Karena nilai CR diatas 1,96 dan nilai  $P < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada hubungan yang nyata (significant) antara konstruks independent dan dependent, baik langsung ataupun tidak langsung melalui variable antara.